WinIBW, un logiciel ergonomique ?

Cet atelier a été organisé pour préciser les attentes et critiques des utilisateurs de WinIBW, révélées par l'enquête de satisfaction menée par Tosca Consultants dans le cadre de l'audit interne de l'ABES.

L'atelier a été animé par Marc Maisonneuve de Tosca Consultants, et Mireille Teissèdre, responsable du Service Données à l'ABES.
Le fournisseur du logiciel, OCLCPica, était représenté dans la salle par Mme Janifer Gatenby.

44 personnes se sont inscrites à cet atelier.
Une dizaine d'entre elles avaient été sollicitées pour préparer un travail de critique sur l'ergonomie de WinIBW, afin de faciliter le départ de la discussion.

Introduction

Marc Maisonneuve a présenté la notion d'ergonomie :

« Etude de l'organisation rationnelle du travail » (Petit Larousse).
« Etude scientifique de la relation entre l'homme et ses moyens, méthodes et milieux de travail », IVe Congrès international d'ergonomie.
« Science de la conception de systèmes qui puissent être utilisés avec le maximum de confort, de sécurité et d'efficacité par le plus grand nombre », Société d'ergonomie de langue française.

Puis a précisé le contenu du mot ergonomie telle qu'on peut l'attendre d'un logiciel :

> *« aptitude à être utilisé de manière efficace et agréable, dans des conditions normales de travail »*

Cette définition une fois déclinée a permis de construire la trame de l'atelier : facilité d'apprentissage, facilité d'utilisation, confort d'utilisation, capacité à répondre de façon compréhensible, capacité à supporter une utilisation intensive.

Facilité d'apprentissage

L'outil est-il dépouillé, présentant un niveau d'utilisation simple et un niveau expert, sans fonctions cachées ?

- Pourquoi recommande-t-on en formation de ne pas utiliser le niveau simple de la recherche (écran accessible par la commande che+Entrée) ?

Cette fonction est intéressante pour les nouveaux utilisateurs, surtout pour les limitations de recherche qui demandent une mémorisation lourde des termes employés.

Réponse ABES : Il est recommandé de ne pas l'utiliser parce que l'écran comprend des types de documents dans des cases à cocher, et que ces types ne sont pas adaptés à notre format, certaines limitations ne fonctionnent donc pas. De plus le clic de plusieurs cases génère des « et » au lieu de « ou », et empêche d'avoir les réponses pertinentes. L'ABES attend la mise en production de la correction effectuée par OCLCPica à sa demande sur une base de test.

- Il est difficile pour un débutant de se trouver devant une page blanche lors de la création d'une notice.

Réponse ABES : le « mode novice » qui permet de cataloguer en utilisant un bordereau était mal conçu.
Ce mode a été abandonné pour les raisons suivantes : dans ce bordereau, on ne pouvait pas faire de modification, on ne pouvait pas faire de lien à une autre autorité ; il fallait enregistrer la notice, et passer en modification, où l'on retrouvait l'écran habituel. Les catalogueurs qui ne connaissent pas le format ne pouvaient donc pas corriger eux-mêmes leur propre travail.

Autres remarques des participants

- Il faut aussi mémoriser le format de catalogage.

- Un des interlocuteurs déclare préférer le mode expert, même pour les données codées.

- Les scripts sont difficiles à créer et à installer. Cela dépend de l'organisation des établissements : un autre intervenant dit que cela se passait très bien chez lui.

Réponse ABES : le service formation a déjà mis à disposition de la communauté des scripts et un mode d'emploi de l'installation. Ce dernier sera revu, un tutoriel vidéo sera ajouté.

- Proposition : mise à la disposition de tous de scripts créés dans les bibliothèques. Cela est déjà fait de manière informelle, mais peut être amélioré. Un obstacle : bien distinguer ce qui peut être utile à la communauté de ce qui est utile à une seule personne ou bibliothèque …

- Il est difficile de distinguer et de mémoriser quelles langues (ou pays) relèvent des index ou des limitations. Il y a beaucoup trop de commandes à retenir de toutes façons. Il est aussi difficile de distinguer les index mots des index phrases.

- Les icônes sont inhabituelles par rapport au standards Windows (les crochets pour les données codées), ou n'ont pas le même comportement que la même icône sous une autre application. Par exemple la flèche pour retour en arrière n'a pas le même comportement que celle d'un navigateur. Il est difficile de trouver l'historique dès la prise en mains.

- On se retrouve souvent avec de nombreuses fenêtres, et c'est difficile de s'y retrouver.

- Proposition : pouvoir utiliser le clic droit de la souris pour des informations sur les sous-zones par exemple (le guide méthodologique n'est contextuel que dans le cadre de la zone, pas de la sous-zone).

Conclusion sur la facilité d'apprentissage : peu satisfaisant.

Sur cette difficulté de la prise en mains, Janifer Gatenby a précisé que la version WEB du logiciel de catalogage est en cours d'utilisation en Australie (NLA) : pour le moment elle permet d'ajouter des exemplaires dans un formulaire.

Facilité d'utilisation

WinIBW a-t-il un niveau d'utilisation de plus en plus compliqué en fonction de l'expertise ? Le nombre de fonctions et de paramètres à connaître est-il limité ? Quelle est sa tolérance aux erreurs de graphie, de saisie ?

- Les scripts sont difficiles à modifier.

En effet, au cas où l'on ne respecte pas la syntaxe, si l'on efface trop ou trop peu de lignes, les scripts ne peuvent plus fonctionner. Il faut dans ce cas effacer le script dans le fichier, en ayant fermé l'application. Cela suppose que l'on sait où le script est stocké, et que l'on sait retrouver un fichier dans l'arborescence. Il apparaît que ce n'est pas le cas de tout un chacun.

- Les scripts de création de notices ne sont pas utilisés partout : une personne déclare travailler surtout par copie d'une notice comparable.

- Marc Maisonneuve : un expert sur les scripts dans l'établissement peut diffuser les fichiers à ses collègues, ou les installer si besoin est. L'organisation permet de pallier ces inconvénients.

- Assistance : c'est un problème quand l'établissement est réparti sur plusieurs implantations, ou si l'établissement est petit et n'a pas les compétences.

- La personnalisation est incomplète.

En effet, certains paramètres que l'on croit dépendre du login dépendent en réalité du groupe auquel appartient le login. Un effet très désagréable est qu'il faut définir le format préféré de l'affichage au début de chaque session, s'il est différent de celui proposé par défaut, et il n'est pas conservé au-delà de la session.

- Lors de la création d'un doublon possible, le système avertit le catalogueur. Mais le message est fugitif, et il est impossible de cliquer, ou de copier le numéro de notice affiché : il faut le noter sur un papier.

- Bug sur le choix dans la liste des notices autorité pour faire un lien, c'est parfois une autre notice que celle sur laquelle est le curseur qui est liée. Une

seule parade : afficher la notice en question avant de faire le lien, ne pas se contenter de la liste.

Conclusion sur la facilité d'utilisation : moyennement satisfaisant.

Confort d'utilisation

L'accès à la fonction recherchée est-il rapide et facile ? Le nombre d'écrans est-il réduit, l'aide est-elle proposée et non imposée ?

- Quand on utilise plusieurs logins en même temps, l'utilisateur n'est pas indiqué dans le titre de la fenêtre.

- Une des composantes du confort d'utilisation est que l'aide soit disponible mais pas imposée. C'est le cas du Guide Méthodologique.
  Les participants regrettent que l'information véhiculée par la messagerie ne soit pas toujours intégrée au GM.

Réponse ABES : c'est une question de temps, le service Données est débordé et ne peut pas faire tout ce qu'il voudrait faire.

- Dans le GM, le manuel de catalogage des ressources continues de N. Fabbris est un bon exemple de synthèse des informations échangées. Il faudrait le rendre plus accessible (il est en bas d'une page).

- Lors des changements de versions, il arrive que l'on perde la personnalisation et les scripts.

Conclusion sur le confort d'utilisation : entre peu satisfaisant et moyennement satisfaisant

Interprétation des réponses du logiciel

Est-il facile d'interpréter les messages d'erreur ou les consignes ?

C'est un point sensible, qui a suscité un certain brouhaha, les remarques se croisant (et allant toutes dans le même sens)

- Pour avoir le message d'erreur précis, il faut cliquer sur un bouton « information erreur », le message ne s'affiche pas directement.

- Une fois que l'on a obtenu le message d'erreur « on sait que ça ne va pas dans une zone », mais c'est tout. Le message porte sur une zone UNIMARC, mais sur une sous-zone en Pica+, format sous-jacent que le catalogueur ne connaît pas et n'a pas à connaître.

- Aucune aide à la saisie ou correcteur orthographique

Conclusion sur l'interprétation des réponses : pas du tout satisfaisant.

Capacité à supporter une utilisation intensive

Les écrans sont-ils lisibles, les couleurs sont-elles bien utilisées ?

- Aucun problème sur les couleurs et la taille des polices qui sont paramétrables par utilisateur.
- Pas de fatigue visuelle particulière rapportée.
- A l'ABES, WinIBW 3 ne supporte pas un usage intensif par scripts (fichiers de 5000 lignes).

Conclusion sur une utilisation intensive : satisfaisant

Le score obtenu par WinIBW est donc le suivant :

1 point « très peu satisfaisant » : la difficulté d'interpréter les réponses, particulièrement les messages d'erreur sur les sous-zones Pica+.

1 point « peu satisfaisant » : la facilité d'apprentissage, ses multiples commandes à mémoriser, les limitations / index compliqués, la conduite non standard des icônes.

1 point « moyennement satisfaisant » : la facilité d'utilisation, où les scripts sont décrits comme difficiles à manipuler et la personnalisation inaboutie.

1 point entre « moyennement satisfaisant et satisfaisant » : le confort d'utilisation où l'aide du guide méthodologique est un point fort.

1 point « satisfaisant » : la capacité à supporter une utilisation intensive, seule l'ABES est pénalisée par les réactions de WinIBW à une forte charge.

Aucun point n'est « très satisfaisant ».

WinIBW	Très peu satisfaisant	Peu satisfaisant	Moyennement satisfaisant	satisfaisant	Très satisfaisant
Facilité d'apprentissage		X			
Facilité d'utilisation			X		
Confort d'utilisation			X	X	
Interprétation des réponses	X				
Utilisation intensive				X	
Total	1	1	1,5	1,5	0